

スイッチング支援システム (よくあるお問合せ)

2023年8月4日

1. システムログイン

- ① [ログインできない。"ログイン失敗「ユーザIDもしくはパスワードが不正です」が表示されている。](#)
- ② [ログインできない。"ログイン失敗「お使いのユーザIDは利用できません」が表示されている。](#)
- ③ [ログインできない。"ログイン失敗「お使いの端末では当システムを利用できません」が表示されている。](#)
- ④ [ログインできない。"認証失敗「お使いの端末では当システムを利用できません」が表示されている。](#)
- ⑤ [ログインできない。"システムエラー「処理中にエラーが発生しました システムにエラーが発生しました」が表示されている。](#)
- ⑥ [スイッチング支援システムの推奨ブラウザを教えてください。](#)

2. 資料請求

- ① [スイッチング支援システムに関する資料を入手したい。](#)

3. システムの利用（利用申込書・クライアント証明書・システムの利用等について）

- ① [スイッチング支援システムを利用するための条件を教えてください。](#)
- ② [スイッチング支援システムで利用できる機能を教えてください。](#)
- ③ [スイッチング支援システムを新規で利用したい。](#)
- ④ [『スイッチング支援システム利用申込書』受理からシステム利用開始までの所要日数を教えてください。](#)
- ⑤ [『スイッチング支援システム利用申込書』の提出は、どのような場合に必要ですか。](#)
- ⑥ [クライアント証明書の有効期限が切れるのですが、『スイッチング支援システム利用申込書』の提出は必要ですか。](#)
- ⑦ [社名変更に必要な手続きを教えてください。](#)
- ⑧ [スイッチング支援システムの利用を停止したい。](#)

4.API連携

- ① [API連携テストの申込みが必要なケースを教えてください。](#)
- ② [『API連携テスト申込書』の申込締切日を教えてください。](#)

5.廃止取次

- ① [廃止取次の申込み（登録）可能な供給開始日を教えてください。](#)
- ② [廃止取次が登録できない。以下のエラーメッセージが表示されている。「スイッチング廃止取次情報の登録に失敗しました。指定された供給地点に対して既にスイッチング廃止取次が登録されています。」](#)
- ③ [スイッチング開始・廃止申込みは「申込処理中」となっているのですが、廃止取次が「マッチング済み（OK）」へ遷移しません。](#)
- ④ [廃止取次が「判断済み（NG）」となった理由と対処を知りたい。](#)
- ⑤ [新小売電気事業者の廃止取次依頼に、間違えて「判断済み（OK）」を返却してしまったので、取消あるいは訂正したい。](#)
- ⑥ [（新小売電気事業者からの）廃止取次依頼について、確認回数などの基準を教えてください。](#)

6.システムの仕様

- ① [大量件数の申込み（登録）を一括で登録する方法はありますか。](#)
- ② [需要者の使用量情報を照会したい。](#)
- ③ [スイッチング支援システムで一括申請するためのCSVファイルを作成したい。](#)
- ④ [CSVダウンロード機能でダウンロードしたファイルが、文字化けしている。](#)

（エラーメッセージ）

[ERR_20040「該当データが存在しません。」](#)

[ERR_20070「異動要求が不整合となります。」](#)

[ERR_20140「ご契約のない需要者さまの申込はできません。」](#)

[ERR_20250「託送基本契約のない小売電気事業者さまは異動申込できません。」](#)

7.その他

- ① [申込みの受付・処理状況等を確認したい。](#)
- ② [使用量情報照会の申請が却下された理由を知りたい。](#)
- ③ [新設、増設の申込みをしたい。](#)
- ④ [低圧から高圧、高圧から低圧の変更をしたい。](#)
- ⑤ [自己託送、部分供給の申込みをしたい。](#)

[（参考）『スイッチング支援システム利用申込書』の申請について](#)

	質 問	回 答
①	ログインできない。 "ログイン失敗「ユーザIDもしくはパスワードが不正です」"が表示されている。	「ユーザID」または「パスワード」に誤りがあるようです。ご確認のうえ再入力ください。 パスワードを複数回誤って入力した場合やパスワードをお忘れになった場合には、初期化（再発行）が必要になります。 初期化（再発行）については、「1.システムログイン」②の回答をご参照ください。
②	ログインできない。 "ログイン失敗「お使いのユーザIDは利用できません」"が表示されている。	ユーザIDが凍結されているため、パスワードの初期化（再発行）が必要です。 初期化（再発行）は貴社の登録ユーザ（窓口責任者、担当者）でご対応ください。 方法については、『スイッチング支援システム取扱マニュアル』の以下をご参照ください。 【全般】SWマニュアル（小売事業者管理者）「3 ユーザ管理」パスワード再発行について 初期化可能なユーザの登録がない場合に限り、ヘルプデスクへ初期化をご依頼ください。
③	ログインできない。 "ログイン失敗「お使いの端末では当システムを利用できません」"が表示されている。	クライアント証明書の登録が完了しているか、ご確認ください。未登録の場合は、『スイッチング支援システム利用申込書』にご記入の上、ヘルプデスクへご送信ください。 利用開始（登録）までの所要日数は、「3.システムの利用」④の回答をご参照ください。 ※キャッシュクリア、ブラウザおよびパソコンの再起動もお試しください。

	質 問	回 答
④	<p>ログインできない。 “認証失敗「お使いの端末では当システムを利用できません」”が表示されている。</p>	<p>以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クライアント証明書が正しくインポート（インストール）されているか、ご確認ください。 不明な場合はインポート（インストール）し直してください。[※ 1] クライアント証明書の有効期限もあわせてご確認ください。 ・お使いのパソコンでクライアント証明書（Enterprise Premium CA - G2）が選択されているか、ご確認ください。 [※ 2] ・USBトークンをご使用の場合は、パソコンにしっかり差込まれているか、ご確認ください。 USBトークンをご使用の場合は、予めePass2003 USBトークンランタイムパッケージのインポート（インストール）が必要です。[※ 3] ・キャッシュクリア、ブラウザおよびパソコンの再起動をお試しください。 <p>[※ 1][※ 2] インポート（インストール）手順および確認方法は、『スイッチング支援システム取扱マニュアル』【全般】SWマニュアル（システムログイン）をご参照ください。 [※ 3] ePass2003 USBトークンランタイムパッケージについては、以下WEBページの「クライアント証明書のインストール」をご参照ください。 [三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社] http://www.eppcert.jp/occto/occto.html</p>
⑤	<p>ログインできない。 “システムエラー「処理中にエラーが発生しましたシステムにエラーが発生しました」”が表示されている。</p>	<p>以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「1. システムログイン」④の回答をご確認ください。 ・『広域機関システム』のIDとは異なります。 ・『広域機関システム』にログインしていないか、ご確認ください。『広域機関システム』と両方同時にログインはできませんので、『広域機関システム』をログアウトしてください。 ・1つのIDで複数のパソコンから同時にログインはできません。 ・一般送配電事業者側システムのエリアにより、推奨ブラウザが異なります。 推奨ブラウザについては「1. システムログイン」⑥の回答をご参照ください。 ・キャッシュクリア、ブラウザおよびパソコンの再起動等をお試しください。
⑥	<p>スイッチング支援システムの推奨ブラウザを教えてください。</p>	<p>スイッチング支援システムの推奨ブラウザは、Google ChromeとMicrosoft Edgeです。一般送配電事業者側システムのエリアによって、推奨ブラウザが異なります。 詳細は、『スイッチング支援システム取扱マニュアル』の以下をご参照ください。 【全般】SWマニュアル（総則）「8 補足」各エリアの推奨ブラウザについて</p>

	質 問	回 答
①	<p>スイッチング支援システムに関する資料を入手したい。</p> <p>『スイッチング支援システム利用申込書』 『スイッチング支援システム取扱マニュアル』 『スイッチング支援システムAPI連携テスト申込書』 『スイッチング支援システム設計書一式』 『一般送配電事業者連絡先一覧』※システム利用中の事業者のみ</p>	<p>必要な資料をメールに記入して、ヘルプデスクへお問合せください。 入手方法をご案内します。 なお、資料の入手方法のご案内は、原則、小売電気事業者または需要抑制契約者に限ります。</p>

	質 問	回 答
①	スイッチング支援システムを利用するための条件を教えてください。	小売電気事業者および需要抑制契約者のみ、利用可能です。 『スイッチング支援システム利用規約』の「本システムの利用者」をご参照ください。 http://www.occto.or.jp/system/sw_system/swsys_renkei.html
②	スイッチング支援システムで利用できる機能を教えてください。	『スイッチング支援システム利用規約』の「本システムの機能」をご参照ください。 http://www.occto.or.jp/system/sw_system/swsys_renkei.html
③	スイッチング支援システムを新規で利用したい。	以下、WEBページ「会員加入手続きからシステム利用までの流れ」をご参照、ご対応の上、 『スイッチング支援システム利用申込書』をヘルプデスクまでご送信ください。 https://www.occto.or.jp/occtosystem2/flow.html ※『スイッチング支援システム利用申込書』の入手方法については、ヘルプデスクまでお問合せください。
④	『スイッチング支援システム利用申込書』受理からシステム利用開始までの所要日数を教えてください。	毎週金曜日（祝日の場合は前日）17:00に申込みを締切り、翌週金曜日頃の一括登録となります。 登録後に利用開始いただけます。 締切日から登録日までは通常5営業日程度ですが、長期休業等で遅れる場合もございます。 ※『スイッチング支援システム利用申込書』に不備がある場合は受理できかねます。 事業者さまの個別対応（登録）はいたしかねますので、余裕をもってご提出ください。
⑤	『スイッチング支援システム利用申込書』の提出は、どのような場合に必要ですか。	以下に該当する場合、『スイッチング支援システム利用申込書』の提出が必要です。 (1) スwitchング支援システムを新規利用したい (2) スwitchング支援システムの登録内容を変更したい (3) 社名変更・事業承継した ※事業承継については別途ヘルプデスクへお問合せください。 (4) スwitchング支援システムを利用停止したい ※『スイッチング支援システム申込書』の記入方法については、「（参考）『スイッチング支援システム利用申込書』の申請について」をご参照ください。

	質 問	回 答
⑥	<p>クライアント証明書の有効期限が切れるのですが、『スイッチング支援システム利用申込書』の提出は必要ですか。</p>	<p>クライアント証明書の有効期限が切れる（未登録になる）と、スイッチング支援システムをご利用できなくなります。有効期限が切れる前に、『スイッチング支援システム利用申込書』に新しいクライアント証明書をご記入の上、ヘルプデスクへご送信ください。</p> <p>〈API用のクライアント証明書について〉登録は原則、1つのみですが、有効期限による更新時の一定期間のみ、2つの証明書の登録を許容しています。</p> <p>クライアント証明書の更新（有効期限切れ対応）については、以下をご参照ください。 https://www.occto.or.jp/occtosystem2/client_shoumeisho.html#kigen</p>
⑦	<p>社名変更に必要な手続きを教えてください。</p>	<p>以下（１）～（４）の手続き完了後に、『スイッチング支援システム利用申込書』をヘルプデスクへご送信ください。</p> <p>（１）経済産業省へ社名変更の手続き https://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/entry/howto/001.html</p> <p>（２）当機関へ会員情報の変更手続き お問い合わせ：somu-g@occto.or.jp https://www.occto.or.jp/kaiin/henkou_dattai.html</p> <p>（３）広域機関システム関連の変更手続き お問い合わせ：koiki_sys@occto.or.jp</p> <p>（４）旧社名で契約されている需要（発電）者へ社名変更の周知</p> <p>『スイッチング支援システム利用申込書』の送信時には、必須記入項目の他、以下の記入と添付をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者名の他、事業者情報およびシステム窓口情報（窓口責任者）の変更箇所の記入 ・需要（発電）者への社名変更の周知方法の記入 ・需要（発電）者への社名変更に関する周知文の添付 <p>※社名変更時点で、需要（発電）者との契約がない場合には周知文の添付は不要です。 『スイッチング支援システム利用申込書』にその旨、ご記入ください。</p> <p>『スイッチング支援システム利用申込書』の入手方法については、ヘルプデスクへお問合せください。 「3. システムの利用」④の回答もご参照ください。</p>

	質 問	回 答
⑧	スイッチング支援システムの利用を停止したい。	需要（発電）者のスイッチング等、システムの利用が完了した後、『スイッチング支援システム利用申込書』（利用停止）をヘルプデスクへご送信ください。 ご利用を再開される場合は、新規申込みをお願いします。 ※一時的な停止（休止）はできません。 「3. システムの利用」④の回答もご参照ください。

	質 問	回 答
①	API連携テストの申込みが必要なケースを教えてください。	<p>(1) 新規にAPI連携する場合 (2) API連携のシステムをリプレイスする場合</p> <p>上記については、API連携テストをお申込み（『API連携テスト申込書』をご提出）ください。 テストに合格するまで、新規API連携は使用できません。</p> <p>『API連携テスト申込書』の入手方法はヘルプデスクへお問合せください。</p>
②	『API連携テスト申込書』の申込締切日を教えてください。	<p>テスト実施週の前々週の金曜日（祝日の場合は前日）17:00が締切です。 1週（4日間）で、テストを行うことのできる事業者数が限られているため、『API連携テスト申込書』には第1～第3希望までご記入ください。</p>

	質 問	回 答
①	廃止取次の申込み（登録）可能な供給開始日を教えてください。	低圧：次々回検針日まで 高圧：365暦日先まで（閏年は366暦日先まで）
②	廃止取次が登録できない。 以下のエラーメッセージが表示されている。 「スイッチング廃止取次情報の登録に失敗しました。 指定された供給地点に対して既にスイッチング廃止取次が登録されています。」	お申込みされた22ケタの供給（受電）地点特定番号をヘルプデスクまでお知らせください。 なお、ヘルプデスクへお問合せいただく前に、自事業者での廃止取次申込みの未完了分の有無をご確認ください。 <自事業者の廃止取次未完了分の確認および取消方法> ①スイッチング支援システムのトップ画面から「スイッチング廃止取次一覧（新小売電気事業者向け）」を押下してください。 ②「スイッチング廃止取次一覧」の画面から供給（受電）地点特定番号等で検索してください。 ※ステータスは「判断済み（OK）」、登録日は2か所ともblank設定にしてください。 ③「判断済み（OK）」のまま残留している過去のお申込みがある場合は、その行を選択し、「取消」ボタンを押下してください。
③	スwitching開始・廃止申込みは「申込処理中」となっているのですが、 廃止取次が「マッチング済み（OK）」へ遷移しません。	廃止取次の申込みが「判断済み（OK）」になる前に、スイッチング開始・廃止申込み両方の登録が揃った（マッチングした）場合は、廃止取次のステータス表示は「マッチング済み（OK）」に遷移しません。これは表示のみであり、基本的には、実際のスイッチングに影響するものではありません。
④	廃止取次が「判断済み（NG）」となった理由と対処を知りたい。	『スイッチング支援システム取扱マニュアル』の以下をご参照ください。 SWマニュアル（スイッチング）「3 スwitching開始（受電開始）受付」スイッチング廃止取次の判定結果の取得について 該当ページの<廃止判断NG理由コード一覧>をご参考に、廃止取次の申込内容を訂正して、再度登録してください。「判断済み（NG）」の原因について不明の場合は、「判断済み（NG）」を返却した現小売電気事業者へお問合せください。
⑤	新小売電気事業者の廃止取次依頼に、間違えて「判断済み（OK）」を返却してしまったので、 取消あるいは訂正したい。	「判断済み（OK）」が誤りであることを新小売電気事業者へご連絡の上、廃止取次の取消と再登録をご依頼ください。
⑥	（新小売電気事業者からの）廃止取次依頼について、 確認回数などの基準を教えてください。	平日の営業時間においては、1時間に1回以上、ご確認ください。 以下、『送配電等業務指針』第260条3項をご参照ください。 http://www.occto.or.jp/article/index.html

	質 問	回 答
①	大量件数の申込み（登録）を一括で登録する方法はありますか。	<p>以下のお申込みについては、WEB版から一括申請が可能です。※APIからはご利用いただけません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（新小売電気事業者の）廃止取次の申込み ・（新小売電気事業者の）スイッチング開始申込み ・（現小売電気事業者の）廃止取次の判断登録 ・（現小売電気事業者の）スイッチング廃止申込み ・需要者情報の変更 ・同一法人需要者の使用量照会パスワード発行一括申請 <p>詳細は、『スイッチング支援システム取扱マニュアル』の以下をご参照ください。 【全般】SWマニュアル（一括申請）</p>
②	需要者の使用量情報を照会したい。	<p>『スイッチング支援システム取扱マニュアル』の以下をご参照ください。 SWマニュアル（使用量情報照会）</p>
③	スイッチング支援システムで一括申請するためのCSVファイルを作成したい。	<p>『スイッチング支援システム取扱マニュアル』の以下をご参照ください。 【全般】SWマニュアル（一括申請）「8 補足」CSVファイルの保存について</p>
④	CSVダウンロード機能でダウンロードしたファイルが、文字化けしている。	<p>『スイッチング支援システム取扱マニュアル』の以下をご参照ください。 【全般】SWマニュアル（一括申請）「8 補足」CSVファイルの参照について</p>

	メッセージ	内容
	ERR_20040「該当データが存在しません。」	<p>以下①～⑤等のお申込みに対して、返却されるエラーメッセージです。 ④⑤以外についての対処は、該当エリアの一般送配電事業者 スwitchング支援システム担当へお問合せください。</p> <p>①基本検針日や低圧⇔高圧を変更しようとした場合 ※変更する機能はありません。 ②新築の場合。市町村の区画整理により供給（受電）地点特定番号が変更されている場合 ③お申込みの地点が、廃止中または廃止申込みの処理中の場合 ④高圧の設備情報照会をしようとした場合 ※高圧の設備情報照会機能はありません。 ⑤番号等の入力誤り</p>
	ERR_20070「異動要求が不整合となります。」	重複申込み等の間違ったリクエストに対して返却されるエラーメッセージです。
	ERR_20140「ご契約のない需要者さまの申込はできません。」	事業者と契約していない地点のお申込みに対して返却されるエラーメッセージです。
	ERR_20250「託送基本契約のない小売電気事業者さまは異動申込できません。」	事業者コード（5ケタの末尾。エリアコード）の入力間違いにより、該当エリアではない一般送配電事業者側システムにリクエストが振り分けられた場合、などに返却されるエラーメッセージです。

	質 問	回 答
①	申込みの受付・処理状況等を確認したい。	<p>廃止取次については、ヘルプデスクへお問合せください。</p> <p>以下の受付・処理状況等については、該当エリアの一般送配電事業者 スイッチング支援システム担当へお問合せください。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) スイッチング開始、スイッチング廃止の申込み (2) 再点、廃止、廃止撤去の申込み (3) 設備情報照会 (4) 使用量情報照会 (5) 需要（発電）者情報の変更 (6) アンペア変更 <p>また、上記のお申込みについては、『スイッチング支援システム取扱マニュアル』をご参照いただき、取扱マニュアルでご不明な点はヘルプデスクへ、具体的な質問については、該当エリアの一般送配電事業者 スイッチング支援システム担当へお問合せください。</p>
②	使用量情報照会の申請が却下された理由を知りたい。	該当エリアの一般送配電事業者 スイッチング支援システム担当へお問合せください。
③	新設、増設の申込みをしたい。	<p>スイッチング支援システムからのお申込みはできません。</p> <p>該当エリアの一般送配電事業者 スイッチング支援システム担当へお問合せください。</p>
④	低圧から高圧、高圧から低圧の変更をしたい。	<p>スイッチング支援システムからのお申込みはできません。</p> <p>該当エリアの一般送配電事業者 スイッチング支援システム担当へお問合せください。</p>
⑤	自己託送、部分供給の申込みをしたい。	<p>スイッチング支援システムからのお申込みはできません。</p> <p>該当エリアの一般送配電事業者 スイッチング支援システム担当へお問合せください。</p>

	利用申込書の提出が必要な場合	利用申込書「申請区分」以下の箇所に✓を入れてください。	利用申込書の記入（変更）内容 ※必須記入項目：「申込年月日」「事業者名・部署名・申込責任者」「申請区分」「事業者情報（事業者コード、事業者名）」
(1)	スイッチング支援システムを 新規利用 したい	「新規本番システム利用申込」	※すべての項目をご記入ください。 「API利用情報」は、使用される場合のみ、ご記入ください。 「3.システムの利用」③もご参照ください。
(2)	スイッチング支援システムの 登録内容を変更 したい	「申請内容の変更」	<p>「事業者情報」の変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住所 ・連絡先電話番号（他事業者からのお問合せ用） ・処理結果通知メールアドレス <p>「個人情報（共同利用プライバシーポリシー）の取扱い掲載URL」の掲載場所等の変更</p> <p>「システム窓口情報（窓口責任者）」の追加、変更、削除</p> <p>「WEB利用情報」の変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クライアント証明書（更新・削除） <p>※「3.システムの利用」⑥もご参照ください。</p> <p>「API利用情報」の変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クライアント証明書（更新・削除） <p>※「3.システムの利用」⑥もご参照ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・API連携環境（サーバ・アプリケーション等）の変更 ・ファイル返却方式の変更
(3)	社名変更 した		「3.システムの利用」⑦をご参照ください。
(4)	スイッチング支援システムを 利用停止 したい（事業撤退等）	「システム利用停止」	※需要（発電）者のスイッチングなど、システム閲覧・処理がすべて完了した後にお申込みください。

※**事業承継**については別途ヘルプデスクへお問合せください。